

AUS ÖSTERREICHISCHEN BIBLIOTHEKEN

OTTO C. OBERHAUSER

ANLAGE UND DURCHFÜHRUNG EINER BENUTZER- BEFRAGUNG AN DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER TECHNISCHEN UNIVERSITÄT WIEN

ABSTRACT

Im WS 1979/80 wurde an der UB der TU Wien eine Benutzerbefragung durchgeführt. Zielgruppen der Untersuchung waren: (a) das wissenschaftliche Personal der TU, und (b) die Studenten der TU. Thematische Schwerpunkte waren: Informations- und Benutzungsverhalten, Einstellungen zur UB der TU Wien, Einstellungen zu diversen Aspekten der Planung des anstehenden Neubaus der Hauptbibliothek der TU Wien. Das Projekt wurde als postalische schriftliche Befragung realisiert (Wissenschaftliches Personal: Vollerhebung; Studenten: Zufallsstichprobe). Mit (a) 55% und (b) 50% konnten erfolgreiche Rücklaufquoten erzielt werden. Insgesamt werden netto (a) 691 und (b) 1317 Fragebogen der derzeit anlaufenden Auswertung zugeführt werden können.

"Bei der bibliothekarischen Benutzerforschung handelt es sich in erster Linie um die Anwendung soziologischer und sozialempririscher Methoden auf die Institution Bibliothek und ihre Kunden."(1) Mit dem hier referierten Projekt der Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien (2) wurde wahrscheinlich zum ersten Mal ein größeres Forschungsvorhaben dieser Art an einer wissenschaftlichen Bibliothek in Österreich realisiert. Die ersten Überlegungen und Vorarbeiten begannen bereits im Spätherbst 1978; ein Konzept zur geplanten Untersuchung wurde im Mai 1979 als Forschungsauftrag dem BMWF vorgelegt (3). Bei der Planung orientierte sich das Projekt u.a. insbesondere an den beiden großen deutschen Benutzerbefragungen von 1970 (UB der TU Berlin)(4) bzw. 1973 (sechs deutsche Hochschulbibliotheken)(5). Als ehestmöglicher Termin für die Realisierung der Befragungsarbeiten ("Feldzeitraum") war im Projektkonzept der November 1979 vorgesehen worden. Dieser Termin konnte letztlich auch eingehalten werden.

(1) Neubauer (1976, S.290)

(2) im folgenden als 'UB der TU' abgekürzt.

(3) Oberhauser (1979). Der Forschungsauftrag bezog sich lediglich auf die Konzepterstellung, das Befragungsprojekt selbst ist kein Forschungsauftrag.

(4) vgl. Heidtmann (1971a) bzw. Neubauer (1976).

(5) vgl. Stoltzenburg (1974); Neubauer (1976); Meister u. Weiß (1978); Benutzerverhalten (1979)

UNTERSUCHUNGSZIEL

Aufgrund von Anlage und Zielsetzung ist das Projekt eher im Bereich der deskriptiven Forschung angesiedelt als in jenem der hypothesenprüfenden bzw. erklärenden Forschung, was angesichts des gegenwärtigen Standes der Benutzerforschung (zumindest im deutschsprachigen Raum) nicht weiter verwunderlich ist. Es sollen also vor allem bestimmte Fakten der sozialen Wirklichkeit, d.h. die Verteilungen der Befragten auf interessierenden Zieldimensionen, ermittelt und nicht in erster Linie aus (soziologischen) Theorien abgeleitete Hypothesen getestet werden (6). Dennoch will die Studie mehr als lediglich explorativen Zwecken dienen, da ihr Informationsvolumen in vielerlei Hinsicht Basismaterial für konkrete Entscheidungen bzw. Änderungen liefern soll.

Zusammengefaßt können folgende allgemeine Untersuchungsziele formuliert werden:

- Gewinnung von Informationen über das Informationsverhalten (z.B. die Benutzung von Bibliotheken) des Benutzerpotentials der UB der TU
- Gewinnung von Informationen über bibliotheksbezogene Einstellungen des Benutzerpotentials der UB der TU (Image, Wünsche, etc.)
- Gewinnung von Informationen im Zusammenhang mit der Planung des Neubaus der Hauptbibliothek der TU Wien

(6) vgl. z.B. Holm (1975b)

ZIELGRUPPEN

Aus dem denkbaren potentiellen Benutzerkreis der UB der TU wurden für die gegenständliche Befragung die beiden folgenden Zielgruppen definiert:

- (a) das wissenschaftliche Personal der der TU Wien: zum Befragungszeitpunkt insgesamt 1264 Personen (ordentliche und außerordentliche Professoren, Dozenten, Assistenten, Studienassistenten, wissenschaftliche Beamte bzw. Vertragsbedienstete, Bundes- und Vertragslehrer, Lehrbeauftragte)(7);
- (b) die inskribierten Studenten der TU Wien: zum Befragungszeitpunkt insgesamt ca. 8000 Personen (inkl. Hörer der Kurzstudien Rechentechnik bzw. Versicherungsmathematik)(8).

Sicherlich handelt es sich bei diesen beiden Gruppen um die quantitativ wie qualitativ bedeutsamsten Benutzerkategorien der Bibliothek. Ursprünglich war auch die Einbeziehung einer dritten Zielgruppe - TU-externe Benutzer (Zivilingenieure, Firmen, etc.) - gedacht worden; von dieser Absicht wurde jedoch aus verschiedenen Gründen (u.a.: geringe Zahl karteimäßig erfaßter Zielgruppenangehöriger, Notwendigkeit eines eigenen Untersuchungsinstrumentariums) zumindest vorläufig wieder Abstand genommen.

Im Gegensatz zu den beiden zitierten deutschen Benutzerstudien, bei denen nur registrierte Benutzer

(7) im folgenden als 'WP' abgekürzt

(8) im folgenden als 'ST' abgekürzt

der jeweiligen UB befragt wurden (9), inkludieren beide Zielgruppen im vorliegenden Fall grundsätzlich auch potentielle Benutzer, die nicht faktische Besucher der Hauptbibliothek sind und ihre Literaturbedürfnisse daher in anderen Bibliotheken inner- oder außerhalb des Bibliothekssystems der TU decken. Diese Strategie hat zwar möglicherweise eine etwas geringere a-priori-Rücksendewahrscheinlichkeit der Gesamtbefragungsgruppe zur Folge, gewährleistet aber auf der anderen Seite auch Informationen über ein Segment des Benutzerpotentials, das für die Benutzerforschung zumindest von gleichem Interesse wie die faktischen, manifesten Besucher der Hauptbibliothek erscheint (10).

UNTERSUCHUNGSMETHODE

Wie im Falle der beiden großen deutschen Benutzerforschungsprojekte wurde als Untersuchungsmethode die Technik der postalischen schriftlichen Erfragung gewählt (11). Diese gilt auch international seit langem als 'Hauptmethode' der Benutzerforschung (12).

(9) vgl. Heidtmann (1971a, S.16f); Neubauer, Helfen u. Infratest (1979, S.18ff)

(10) Auch in den deutschen Untersuchungen wurde auf das Interesse für dieses Segment hingewiesen, vgl. Heidtmann (1971a, S.14); Meister (1978, S.65); Neubauer, Helfen u. Infratest (1979, S.18)

(11) Zu dieser Technik einführend vgl. z.B. Goode u. Hatt (1974b); Heidtmann (1971b); Karmasin (1977); Schrader (1971)

(12) Slater (1968)

Da auch im vorliegenden Fall bei relativ kostengünstiger Vorgangsweise dennoch Repräsentanz über die zu befragenden Zielgruppen WP und ST angestrebt war, blieb der Wahl der Untersuchungsmethode im wesentlichen keine Alternative offen. Als Konsequenz dieser Entscheidung war danach zu trachten, die bei schriftlichen Umfragen üblicherweise problematische Frage der Rücksendequote trotz diesbezüglich günstiger deutscher Erfahrung (13) stets im Auge zu behalten und Maßnahmen zur Forcierung des Rücklaufes vorzusehen (14).

STICHPROBEN

Nach der Entscheidung über die zu befragenden Zielgruppen sowie die Methode der Untersuchung erfolgte die Festlegung der erforderlichen Stichproben von Auskunftspersonen (Apn). Von Anbeginn der Überlegung war an eine Wahrscheinlichkeitsauswahl (Zufallsauswahl) und eine 'Stichprobe aufs Geratewohl' (z.B. Auslegen der Fragebogen im Bibliotheksbereich, Verteilen in Vorlesungen, etc.) aufgrund der mangelnden Repräsentationsfähigkeit eines solchen Ansatzes (15) ausgeschlossen worden (16).

Der Umfang einer zu erstellenden Stichprobe von Auskunftspersonen (Apn) ist u.a. insbesondere davon

(13) vgl. Heidtmann (1971a, S.20f); Neubauer, Helfen u. Infratest (1979, S.18ff)

(14) vgl. dazu unten den Abschnitt 'Feldarbeit'

(15) vgl. z.B. Böltken (1976, S.20ff)

(16) Oberhauser (1979, S.VIIIf)

abhängig, (a) mit welchem Sicherheitsgrad über die Parameter der Grundgesamtheit ausgesagt werden soll, und (b) wie groß die Subsegmente des Befragten-Totals sein werden, über die noch sinnvollerweise Schlüsse gezogen werden sollen. Aufgrund der definierten Zielgruppen des gegenständlichen Projektes waren dafür zwei Stichproben erforderlich:

(a) Zielgruppe WP: bei dieser Zielgruppe wurde jedoch aufgrund der beschränkten Fallzahl der Grundgesamtheit (1264) Personen) von der Strategie, eine Auswahl dieser Population zu befragen, abgesehen und stattdessen eine Vollerhebung (Befragung der Gesamtheit der Merkmalsträger) angestrebt;

(b) Zielgruppe ST: hier erlaubte bzw. erforderte die Größe der Grundgesamtheit (rd. 8000 Personen) einen Stichprobenansatz. Aufgrund verschiedener Überlegungen erschien es adäquat, ein systematisches Randomsample (Zufallsauswahl) (17) in der Größe eines Drittels der Population zu erstellen; der resultierende Sampleumfang betrug 2662 Personen.

FRAGEBOGEN

Ausgehend von einem im Projektkonzept erarbeiteten Fragebogenentwurf (für Zielgruppe ST) wurde im Sommer bzw. Herbst 1979 in mehreren iterativen Arbeits- und Testschritten je eine Pretestfassung für beide Zielgruppen entwickelt. Beide Fragebogenvarianten wurden sodann in eine formal vollwertige Form gebracht (die gleichzeitig als Vorlage für den späteren Satz dienen sollte) und pro Zielgruppe 10 Apn zu einem endgültigen schriftlichen Pretest vorgelegt. Da diese Pretests

(17) vgl. z.B. Böltken (1976, S.163ff)

keine wesentlichen Änderungen mehr nahelegten, konnte - für den geplanten Feldzeitraum termingerecht - mit Satz und Druck des Fragebogens am 10.9.1979 begonnen werden.

Der endgültige Fragebogen enthielt in der Variante WP 59 und in der Variante ST 55 + VI Fragen. Diese Länge ist für eine schriftliche Befragung zwar beträchtlich. liegt aber deutlich unter jener der Berliner Studie von 1970, deren Fragebogen über 100 Fragen enthielt (18), sowie der DFG-Untersuchung von 1973, deren Fragenanzahl von 177 auf vier (einander teilweise überschneidende) Fragebogensplits von je 80-90 Fragen aufgeteilt werden mußte (19). Beide Untersuchungen zeigten allerdings, daß auch Fragebogen eines derartigen Umfangs von den Apn akzeptiert werden können.

Bei der Operationalisierung der Befragungsthemen wurde im Hinblick sowohl auf die Erfordernisse schriftlicher Umfragen als auch auf die spätere Auswertung zum allergrößten Teil die Form der 'geschlossenen' Frage (vorgegebene Antwortalternativen) bevorzugt (20).

(18) Heidtmann (1971a, S.18)

(19) Neubauer, Helfen u. Infratest (1979, S.12)

(20) Zur Frage- bzw. Fragebogengestaltung im allgemeinen vgl. die einschlägig einführende Literatur, z.B. Goode u. Hatt (1974a); Noelle (1963); Holm (1975a); Kirschhofer-Bozenhardt u. Kaplitza (1975); Heidtmann (1971b); Karmasin u. Karmasin (1977)

Mehrfach wurde bei der Formulierung der Fragen auf entsprechende Lösungen in den Fragebogen der zitierten deutschen Untersuchungen (21) als Anregung bzw. Vorbild zurückgegriffen. Das Titelblatt des Fragebogens trug das bei postalischen Umfragen erforderliche Begleitschreiben. Im Hinblick auf eine möglichst gute Impactwirkung des Fragebogens wurde dessen Layout dem des Untersuchungsinstrumentes der DFG-Studie von 1973 nachempfunden (übersichtliche graphische Gestaltung, Satz, Druck, farbige Headline, 'gediegene' Aufmachung) (22).

THEMENKATALOG

Der folgende Themenkatalog soll eine Übersicht über die konkret durch den Fragebogen abgedeckten Themenbereiche vermitteln:

1. Sozialstatistische Variablen.

WP: Alter/ Art des erreichten Studienabschlusses/ derzeitige Stellung an der TU

ST: Alter/ Geschlecht/ Staatszugehörigkeit/ Wohnsitzmobilität/ soziale Herkunft (Schulabschluß und Beruf des Vaters)

2. Wissenschaftliche Arbeit und Studium: situative Aspekte

WP: Fakultätszugehörigkeit/Dauer der Zugehörigkeit zur TU/ Art des derzeitigen Arbeitsschwerpunktes/ Arbeit in Forschung und Lehre - bevorzugt allein oder mit Kollegen/ beherrschte Fremdsprachen (im

(21) vgl. Heidtmann (1971a, S.179-191); Benutzerverhalten (1979, S.552-569)

(22) Benutzerverhalten (1979, S.573-635)

Hinblick auf Nutzung ausländischer Literatur)
ST: Fakultät/ Studienrichtung bzw. -zweig/ Semesterzahl/ Art der nächsten größeren Prüfung/ Beschäftigung neben dem Studium/ Lernen für Prüfungen und sonstiges Arbeiten - bevorzugt alleine oder mit Kollegen/ bevorzugte Arbeitsplätze für das Studium/ Ausmaß des Eigenbesitzes der benötigten Fachbücher/ beherrschte Fremdsprachen

3. Literaturbedarf, Literaturbeschaffung

Subjektive Wichtigkeit diverser Literaturinformationsquellen/ erlebtes Ausmaß des eigenen Literaturbedarfs/ subjektiver Grad der Schwierigkeit, die benötigte Literatur zu beschaffen/ Häufigkeit rezenter Fälle von Nichtbeschaffbarkeit/ Literaturbeschaffung: allein oder durch andere Personen (nur WP)/ zur Literaturbeschaffung herangezogene Personengruppen (nur WP)

4. Bibliotheksbenutzung: allgemeine Verhaltensstruktur. Wichtigkeit diverser Bibliotheken für die persönliche Literaturversorgung/ Häufigkeit der Benutzung diverser Bibliotheken/ Gründe für die Präferenz der betreffenden Bibliotheken/ Benutzung der Hauptbibliothek der TU: direkt oder erst nach anderen Bibliotheken/ durchschnittliche Aufenthaltsdauer bei Benutzung der Hauptbibliothek

5. Hauptbibliothek: spezielle Aspekte.

5.1. Einrichtungen, Publikumsdienste.

Vertrautheit mit diversen Einrichtungen/ Häufigkeit ihrer Benutzung/ Zufriedenheit mit der benutzten Einrichtung/ beanstandete oder als fehlend erlebte Einrichtungen an der Hauptbibliothek/ subjektiv erlebte Qualität des Literaturbestandes für das eigene Fach

5.2. Kataloge, Literatursuche.

Bekanntheit der hauptsächlichen Kataloge (AK, SWK, SYKA)/ Häufigkeit der Benutzung dieser Kataloge/ subjektive Gewißheit, in den benutzten Katalogen das Gesuchte zu finden/ Zufriedenheit mit der Erschließungstiefe des SWK/ Art des zuletzt aufgetre-

tenen Suchvorganges (Autoren-, Titel- oder Problemsuche)/ Vorgangsweise bei themenbezogener Literatursuche/ subjektives Gefühl des 'Nichtherankommens' an vorhandene Literatur

5.3. Öffnungszeiten

Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Publikumsdienste während des Semesters bzw. während der vorlesungsfreien Zeit/ Grad der individuellen Beeinträchtigung durch die dreiwöchige Sommerpause

5.4. Auskunftsleistungen

Stattgefundene Inanspruchnahme von Auskunftsleistungen durch das Bibliothekspersonal/ subjektiver Eindruck der Hilfsbereitschaft dabei/ Gründe für ein allfälliges Zögern vor der Inanspruchnahme von Auskünften

5.5. Einführung in die Bibliotheksbenutzung

WP: erlebte Notwendigkeit einer derartigen Einführung für die Studenten/ Abhaltung von Einführungen - durch Lehrpersonen oder Bibliothekare/ Aspekte, die in Einführungen vordringlich behandelt werden sollten

ST: Art einer allfällig erhaltenen Einführung in die Benutzung der Hauptbibliothek/ dabei behandelte Aspekte/ dabei zu wenig ausführlich behandelte Aspekte/ subjektiver Eindruck der Nützlichkeit der erhaltenen Einführung

5.6. Publikationen der UB

Bekanntheit und Beurteilung der Nützlichkeit der schriftlichen Benutzungsanleitung/ Kenntnis der Häufigkeit der Lektüre der Neuerwerbungsliste/ Änderungswünsche im Hinblick auf Inhalt und Erscheinungsweise der Neuerwerbungsliste

5.7. Zentrale Dienste der Hauptbibliothek (nur WP)

Zufriedenheit mit der zentralen Bestellung und Erwerbung der Literatur für die Institute durch die Hauptbibliothek/ Gründe für eine allfällige Unzufriedenheit

6. Bereitschaft zur Mitarbeit (nur WP)

Beurteilung einer intensivierten Erwerbungs Kooperation im TU-Bereich/ Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit bei Problemen der fachspezifischen Inhaltserschließung und Auskunftserteilung.

7. Neubau der Hauptbibliothek

7.1. Bibliotheksorganisation

Präferenz: Freihandbibliothek - Magazinbibliothek/ Gründe für die jeweilige Präferenz/ Präferenz: separierter Zeitschriftenlesebereich - Zeitschriftenaufstellung in den fachlich entsprechenden Freihandzonen/ individueller Bedarf an zurückreichenden Jahrgängen in einer Zeitschriftenfreihandaufstellung/ Interesse für eine aufzubauende Lehrbuchsammlung/ Präferenz: zentrale Lehrbuchsammlung - mehrere fachspezifische Lehrbuchsammlungen/ Leihfristenbedarf (Lehrbücher: sonstige Bücher)

7.2. Einrichtungsaspekte

Interesse für Carrels und deren Benutzungsmöglichkeiten/ Interesse für diverse räumliche und technische Einrichtungen/ bevorzugte Größe von Arbeitstischen/ bevorzugte Art der Beleuchtung

FEL DARBEIT

Während der Drucklegung des Fragebogens wurden die Adressenetiketten der Zielgruppe WP sowie der Stichprobe ST in der EDV-Abteilung der Universitätsdirektion der TU ausgedruckt und auf die für den Versand vorgesehenen Kuverts geklebt. In diese Kuverts wurden sodann die Fragebogen zusammen mit Rücksendekuverts, die den Aufdruck 'Porto zahlt Empfänger' sowie die Adresse der UB der TU trugen, einsortiert.

Am 12.11.1979 wurden 1264 Fragebogen der Variante

WP mittels Hauspost versandt; am selben Tag wurden im gesamten TU-Bereich auffallende gelbe Plakate mit einer kurzen Erklärung zur Befragung sowie der Bitte um Rücksendung bis zum 30.11.1979 affiziert. Tags darauf erfolgte der Postversand von 2662 Fragebogen der Variante ST; gleichzeitig wurden in der Hauptbibliothek, in der Chemiebibliothek (23), sowie bei den Eingängen aller Institutsgebäude der TU große, auffällige Kartons aufgestellt, die mit Einwurfschlitz versehen und als Sammelbehälter für die Fragebogen kenntlich gemacht waren.

Zur Erhöhung des Rücklaufes erwies es sich als notwendig, etwa anderthalb Wochen nach Feldbeginn eine Reminderkarte an alle Apn zu versenden (24). Durch diese Karte sowie eine entsprechende Überklebung der im TU-Bereich verteilten Plakate wurden die Apn auch von einer Verlängerung des Feldzeitraumes bis zum 21.12.1979 informiert. Appelle zur Unterstützung der Befragung erschienen in den Organen 'Mitteilungsblatt der Technischen Universität Wien' (25), 'Sonderinformationen des Assistentenverbandes' (26), und

-
- (23) gemeinsame Bibliothek der 13 chemischen Institute der TU im sog. Chemiehochhaus; 1060 Wien, Getreidemarkt 9
- (24) Aufgrund der Anonymität der Befragung war es nicht möglich, diejenigen Apn, die bereits den Fragebogen retourniert hatten, von dieser Aktion auszunehmen.
- (25) 4. Stück, 31.10.1979
- (26) Nov. 1979

'HTU-info' (Hochschülerschaft) (27). An die Dekanate erging schriftlich die Bitte, in den Fakultätssitzungen unterstützend auf die Umfrage hinzuweisen. Darüberhinaus wurden auch alle Gelegenheiten benutzt, im persönlichen Kontakt mit Angehörigen der Zielgruppen die Befragungsaktion hervorzuheben.

RÜCKLAUF

	WP	ST
(a) ausgesandt	1264	2662
(b) davon unzustellbar	14	19
(c) bereinigter Ansatz (= a-b)	1250	2643
(d) rückgelaufen bis 28.1.1980	695	1319
(e) davon vorläufig ausgeschieden (28)	4	2
(f) vorläufig verarbeitbar (d-e)	691	1317
(g) vorläufige Quote verarbeitbarer Fragebogen(=f/c x100)	55,3%	49,8%

Von den rückgelaufenen Fragebogen wurden 465 durch die Post zurückgesandt (hauptsächlich aus der Stichprobe ST), der Rest wurde mittels Hauspost (primär WP) bzw. durch die aufgestellten Sammelbehälter zurückgeschickt. Durch die Aufstellung dieser Sammelbehälter wurden daher auch erhebliche Kosten gespart.

-
- (27) Nr. 25/79 und Nr. 26/79
- (28) z.B. extrem unvollständige Fragebogen; ein Ausscheiden vereinzelter weiterer Exemplare ist derzeit noch nicht auszuschließen.

Die erzielten Rücklaufquoten liegen zwar unter den in den zitierten deutschen Untersuchungen vor 10 bzw. 7 Jahren erzielten Werten (29), jedoch immer noch weit über den nach den Erfahrungen der empirischen Sozialforschung üblichen Beantwortungsquoten postalischer Befragungen (30), sodaß das Ergebnis der Umfrage in dieser Hinsicht bei beiden Zielgruppen als zufriedenstellend bezeichnet werden kann. Vergleichsweise erbrachte eine etwa zur gleichen Zeit an der TU durchgeführte Umfrage der Hochschülerschaft zum Thema 'Mensa-Situation' bei 2300 ausgegebenen Fragebogen einen Rücklauf von lediglich 4% (31).

AUSBLICK

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt sind Vorarbeiten für die Auswertung der Befragungsergebnisse im Gange. Die Auswertung selbst (Auszählen von Tabellen etc.) wird nach Abschluß der Ablocharbeiten am TU-Rechenzentrum unter Verwendung des sozialwissenschaftlichen Datenanalysepaketes 'SPSS' (statistical package for the social sciences) (32) vorgenommen werden. Über die Ergebnisse wird weiter berichtet werden.

(29) vgl. Heidtmann (1971a, S.20f) bzw. Neubauer, Helfen u. Infratest (1979, S.18ff).

(30) vgl. z.B. Karmasin u. Karmasin (1977, S.219)

(31) HTU-info, Nr.2/80, S.4

(32) vgl. Nie et al. (1975)

Zitierte Literatur:

Benutzerverhalten (1979). Benutzerverhalten an deutschen Hochschulbibliotheken. Hrsg. v. K.W.Neubauer. München usw.: Saur.

Böltken, F.(1976). Auswahlverfahren. Eine Einführung für Sozialwissenschaftler. Stuttgart: Teubner.

Goode, W.J.; Hatt, P.K. (1974a). Beispiel für den Aufbau eines Fragebogens. In: Das Interview. Hrsg. v. R.König. 9.Aufl. Köln: Kiepenheuer & Witsch. S.115-124.

Goode, W.J.; Hatt, P.K. (1974b). Die schriftliche Befragung. In: Das Interview. Hrsg. v. R.König. 9.Aufl. Köln: Kiepenheuer & Witsch. S.161-177.

Heidtmann, F. (1971a). Materialien zur Benutzerforschung. München-Pullach usw.:Verl. Dokumentation.

Heidtmann, F. (1971b). Zur Theorie und Praxis der Benutzerforschung. München-Pullach usw.: Verl. Dokumentation.

Holm, K. (1975a). Die Frage. In: Die Befragung 1: Der Fragebogen - Die Stichprobe. Hrsg. v. K.Holm. München: Francke. S.32-91.

Holm, K. (1975b). Das Modell des Untersuchungsgegenstandes. In: Die Befragung 1: Der Fragebogen - die Stichprobe. Hrsg. v.K.Holm. München: Francke. S.14-31.

Karmasin, F.; Karmasin, H. (1977). Einführung in Methoden und Probleme der Umfrageforschung. Wien usw: Böhlau.

Kirschhofer-Bozenhardt, A.v.; Kaplitza, G. (1975). Der Fragebogen. In: Die Befragung 1: Der Fragebogen - die Stichprobe. Hrsg. v.K.Holm. München: Francke. S.92-126.

Meister, H.)1978). User studies as a means to upgrade library effectiveness. In: Developing library effectiveness for the next decade. Proceedings of the 7th meeting of IATUL, Leuven, May 16-21, 1977. Ed. by N.Fjällbrant u. K.Mc Carthy. Göteborg: IATUL usw. S.57-65.

Meister, H.; Weiß, J.(1978). Untersuchungen zum Benutzerverhalten in deutschen Hochschulbibliotheken. Sekundäranalysen der Benutzerbefragungen 1973. In: Bibliothek 2/1. S.4-6.

Neubauer, K.W. (1976). Benutzerforschung als Hilfsmittel für Bibliotheksverwaltung und -planung. In: Zur Theorie und Praxis des modernen Bibliothekswesens. Hrsg. v. W.Kehr, K.W.Neubauer u. J.Stoltzenburg. München: Verlag Dokumentation. Bd.1, S.290-344.

Neubauer, K.W.; Helfen, P.; Fa.Infratest (1979). Einleitung und Methodenbeschreibung. In: Benutzerverhalten (1979), S.9-30.

Nie, N.H.; et al. (1975). Nie, N.H.; Hull, C.H.; Jenkins, J.G.; Steinbrenner, K.; Bent, D.H.: SPSS*-Statistical Package for the Social Sciences. 2.ed. New York usw.: McGraw-Hill.

Noelle, E. (1963). Umfragen in der Massengesellschaft. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Oberhauser, O.C. (1979), Konzept einer Benutzerbefragung für die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien. Forschungsauftrag des BMWF. Unter beratender Mitwirkung von J.Wawrosch. Wien: Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen.

Schrader, A.(1971). Einführung in die empirische Sozialforschung. Stuttgart usw.: Kohlhammer.

Slater, M. (1968). Meeting the user's needs within the library. In: Trends in special librarianship. London 1968. S.99-136. (zit.n. Heidtmann 1971b, S.131).

Stoltzenburg, J. (1974). Ziele und Methoden der Projekte zur Benutzerforschung in wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothekarische Kooperation. Vorträge, geh. auf dem Bibliothekskongreß 1973, 12.-16.6. in Hamburg. Frankfurt/M.: Klostermann. S.111-117.